

Aina on parannettavaa – palautetta kirjaston käyttäjäkyselyn kautta

Posted on [10.9.2013](#) by [Päivi Lammi](#)



Kirjaston kansallinen käyttäjäkysely toteutettiin maaliskuussa ja kyselyn koordinoinnista vastasi jälleen Kansalliskirjasto. Kyselyssä Helsingin yliopiston kirjaston palveluja arvioi 1113 vastaajaa, mikä oli 16 % osuus yliopistokirjastojen vastauksista.

Suurin osa palautteesta kohdistui Kaisa-talossa toimivaan pääkirjastoon, jota arvioi 67 % vastaajista. Suurin vastaajaryhmä olivat perustutkinto-opiskelijat (64 %). Seuraavaksi suurimmat vastaajaryhmät olivat jatko-opiskelijat (13 %), yliopiston ulkopuoliset asiakkaat (11 %) ja tutkijat (4 %). Tieteenaloista oli vastaajia enemmän humanistisen ja teologisen sekä luonnontieteiden puolelta kuin vuonna 2010, jolloin kysely järjestettiin edellisen kerran.

Koska vastaajajoukossa Helsingin yliopiston keskustakampuksen opiskelijoiden osuus oli huomattavan suuri, kyselyn kautta saadussa palautteessa kuuluu tämän asiakasryhmän ääni.

”Kirjasto on upea ja toimii myös inspiraation lähteenä”

Kyselyn palautteen perusteella voidaan todeta, että kirjastolta odotetaan paljon, palveluja pidetään tärkeinä ja yleinen tyytyväisyysaste on noussut.

Vastaajista 10 % käy kirjastossa päivittäin, 37 % vähintään kerran viikossa ja 29 % muutamia kertoja kuukaudessa. Kirjastoasiointi on lainojen hoitamista, itsenäistä opiskelua/työskentelyä, kopiointia ja tulostusta, painettujen ja elektronisten aineistojen käyttöä sekä tiedon hakua.

Syiksi käydä kirjastossa harvakseltaan mainittiin mm. muut kiireet tai asuminen etäällä kirjastosta, verkkoaineistojen käyttö tai se, että kirjastossa on liikaa meteliä ja vähän työskentelytiloja. Työskentelytilojen riittämättömyyttä kritisoitiin useissa palautteissa. Kyselyn aikoihin saatiin myös muuta kautta useita palautteita, joissa toivottiin vain yliopiston opiskelijoille rajattuja lukupaikkoja. Tällaisia pyrittiin mm. Kaisa-talossa myös järjestämään, kun kevään ylioppilaskirjoitukset ja pääsykokeisiin valmistautuminen lisäsivät lukupaikkojen tarvetta.

Verkkopalveluista käytetään Helkan ohella eniten MOT-sanakirjoja ja Nelliä. Helppokäyttöisiä verkkopalveluja ja tietoa tarjolla olevista palveluista kaivattaisiin enemmän.

”Joskus löydän ja joskus en. Selkeyttä voisi vielä parantaa”

Helsingin yliopiston kirjastolle käyttäjälähtöisyys on tärkeä arvo. Aleksi Koskisen kirjoitus kokemuksista pietarilaisen yliopistokirjaston asiakkaana kuvaa kirjastoa, joka tämän päivän kampuskirjastoissa asioidessa tuntuu mahdottomalta. Silti aina löytyy parannettavaa.

Opiskelijan kannalta tärkeintä aineistoa ovat kurssikirjat ja niiden riittävyys on ongelma, johon ei löydy kaikkia tyydyttävää ratkaisua. Kirjasto voi hankkia kurssikirjat n. kolmannekselle arvioidusta tenttijämäärästä. Laina-ajan lyhennys 14 vuorokauteen syksystä 2013 alkaen lisää kirjojen kiertoa ja takaa tenttikirjan yhä useammalle. Kyselyn palautteen perusteella kirjaston tulisi myös parantaa aineistojen – niin painetun kuin elektronisen – löydettävyyttä. Tämä onkin yksi kirjaston toimintasuunnitelmassa painottuvat kehittämiskohde.

Parannettavaa on myös kirjaston verkkosivuissa, aukioloajoissa ja sähköisessä asiointissa. Kiireiseen elämänrytmiin sopivat paremmin palvelut, jotka ovat käytettävissä helposti ja itselle sopivina aikoina, mieluiten 24/7. Asiakkaat kaipaavat myös selkeämpiä vaikutusmahdollisuuksia kirjaston toimintaan. Palautteen antaminen on yksi vaikuttamisen keino ja monissa palautteissa kiitosta sai kyselyn järjestäminen. Keväisen käyttäjäkyselyn tuloksia on kirjastossa ahkerasti analysoitu ja toimenpiteisiin ryhdytty. Positiivisen ja rakentavan palautteen saaminen antaa puhtia ylläpitää ja kehittää entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavia palveluita.

”Kiitos! Ruusuja kaikille jotka ylläpitävät kirjastoja!”

Teksti

Päivi Lammi

Suunnittelija, kirjaston laatuyhdyshenkilö

Hallintopalvelut

Helsingin yliopiston kirjasto

Kuva

Helena Hiltunen